

Городская Управа города Калуги

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В УПРАВЛЕНИИ ЭКОНОМИКИ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ
ГОРОДА КАЛУГИ
ЗА 2023 ГОД**

Калуга, 2023 г.

Общая информация

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проведен в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги, утвержденным постановлением Городской Управы города Калуги от 25.06.2021 № 5543-пи, с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых управлением экономики и имущественных отношений города Калуги (далее – управление).

Перечень муниципальных услуг управления:

1. выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории МО «Город Калуга»;
2. выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории муниципального образования «Город Калуга»;
3. прием в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений;
4. представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга»;
5. отчуждение движимого и недвижимого имущества, находящегося в собственности муниципального образования «Город Калуга» и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства;
6. продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом;
7. заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации;
8. уведомительная регистрация трудовых договоров, заключенных (прекращенных) работодателем - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, с работником.

Таблица 1 «Общая информация о предоставлении муниципальных услуг в управлении»

Управление экономики и имущественных отношений города Калуги	
Количество оказываемых муниципальных услуг	8
Количество утвержденных административных регламентов предоставления услуг	8
Количество услуг, переведенных в электронный вид	3

Количество услуг, переданных для предоставления в МФЦ	1
Количество муниципальных услуг с возможностью организации предварительной записи на подачу документов	0
Количество муниципальных служащих, оказывающих услуги	8
Количество заявлений, поступивших на предоставление услуг с января по октябрь 2023 года	590
Из них количество электронных заявлений, поступивших через Единый портал госуслуг	112
Из них количество заявлений, поступивших через МФЦ	0
Количество заявлений, рассмотренных в установленный срок	590
Количество обоснованных жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0

Раздел I. Результаты удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением экономики и имущественных отношений города Калуги

Удовлетворенность заявителей, обратившихся в управление в 2023 году, качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых управлением, исследовалась на основе результатов проведения социологического опроса.

Онлайн опрос размещается в сети интернет по адресу: <https://www.kaluga.gov.ru/gosserv/monitoring-uslug/otsenka-kachestva-predostavleniya-uslug.php>

По результатам анкетирования выявлено, что 59,32% респондентов обращались лично в управление для получения услуг, 38,98% - направляли документы посредством Единого портала госуслуг, 1,7% – по почте.

Все респонденты отметили, что получили результат предоставления услуг в положенный срок или даже раньше.

По итогам проведения опроса получены следующие результаты:

№ п/п	Критерий удовлетворенности	Количество респондентов	Итог (значение коэффициента уф)	Интерпретация значения коэффициента удовлетворенности заявителей качеством муниципальных услуг
1	2	3	4	5
1	Удовлетворенность заявителей качеством работы управления	59	96,3%	Очень высокий уровень удовлетворенности
2	Удовлетворенность заявителей временными характеристиками при предоставлении муниципальной услуги (сроки предоставления муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги)		99,05%	Очень высокий уровень удовлетворенности
3	Удовлетворенность качеством представленной информации о порядке предоставления муниципальной услуги (полнота, ясность изложения, доступность представленной информации и др.)		92,54%	Высокий уровень удовлетворенности
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг управления:			96,2%	Очень высокий уровень удовлетворенности

Графические материалы результатов опроса представлены в приложении 1 к мониторингу.

При прохождении анкетирования, помимо выбора варианта ответов, заявители оставляли следующие отзывы о получении услуг в управлении:

Заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации

Вежливый персонал, готов прийти на помощь. Помогли и решили наш вопрос.
Сотрудники очень вежливые, все доходчиво объясняют. По телефону также все спокойной рассказывают и подсказывают. Осталась очень довольна оказанием услуги приватизации.
Сотрудник очень грамотно и вежливо проконсультировала. Подготовила договор раньше срока. У нас сделка горела. Ирина Игоревна кажется.
Сотрудник быстро объяснил какие мне нужны документы, я пришла, всё чётко быстро заполнили заявление. Очень вежливые и компетентные сотрудники!
Спасибо огромное за таких сотрудников: очень вежливые, знающие своё дело!
Сотрудник чётко объяснил какие документы мне нужны, сотрудник очень внимательно отнесся к моему заявлению. Даже не ожидала, что так будет просто, чётко. Спасибо нашим властям
Огромное спасибо сотрудникам. Просили отправить на электронную почту документы и сделать побыстрее, так как поджимали сроки ипотеки. Документы были отправлены на электронную почту и раньше срока, который был изначально озвучен. Очень вежливый и отзывчивый персонал. Ещё раз огромное спасибо.
Хорошее компетентное управление! Хорошие и вежливые сотрудники в отделе приватизации, было приятно работать с ними (<i>яндекс.отзывы</i>)
Представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга»
Быстро и качественно!
Результат проучил быстро, все ясно и понятно. Доволен качеством и скоростью.
Очень удобный способ получения услуги Документы направлены мне оперативно. Никаких проблем не возникало (<i>единый портал госуслуг</i>)
В Управлении экономики работают квалифицированные сотрудники, что очень радует! Консультируют с желанием и помогают заполнить форму на получение услуги через Госпортал
Очень доволен быстротой результата
Довольна нововведением и качеством работы сотрудников
Спасибо огромное за всё, все замечательно и оперативно
Спасибо за быстрый результат
очень компетентные сотрудники
Получил качественный ответ и, главное, в сжатые сроки, что очень меня порадовало
Только положительное впечатление. благодарность за проявленную оперативность, доброжелательность, оказанную помощь в оформлении заявления
Очень удобный способ получения услуги (<i>единый портал госуслуг</i>)
Очень удобно, очень быстро получила ответ. Супер
Наталья Геннадьевна помогла все сделать. Спасибо огромное. Профессионал.
Компетентные специалисты, решили вопрос быстро и качественно, большое спасибо!
Спасибо за предоставленную услугу! Работники вежливые и компетентные!
Отлично и профессионально
Квалифицированные сотрудники! Очень круто!

* орфография и пунктуация комментаторов сохранены.

Заявители отмечают профессионализм сотрудников управления и скорость выдачи результата услуги.

Также респонденты довольны организацией оказания в электронном виде услуги по представлению информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга».

Полученные данные указывают на очень высокую оценку гражданами качества предоставления услуг в управлении.

Раздел II. Анализ практики предоставления муниципальных услуг

На этапе анализа практики предоставления муниципальных услуг проверяется:

- соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления: сроки предоставления услуг, наличие жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) Городской Управы города Калуги, управления и их должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг;
- уровень перехода управления на предоставление муниципальных услуг в электронной форме, а также через МФЦ по принципу «одного окна»;
- качество работы с административными регламентами предоставления муниципальных услуг управления.

Общая информация о предоставлении услуг в управлении за период с января по октябрь в 2023 году представлена в разделе «Общая информация».

В 2023 году сократилось количество услуг, оказываемых управлением. Были признаны утратившими силу 2 административных регламента предоставления муниципальных услуг управления:

- рассмотрение жалоб и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Город Калуга»;
- проведение сельскохозяйственных ярмарок на территории муниципального образования «Город Калуга».

Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации (397 заявлений);
- представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга» (170 заявлений).

Информация о количестве запросов, поступивших на предоставление каждой муниципальной услуги представлена в приложении 2.

1. Показатель «уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг»

Текущая ситуация: за рассматриваемый период 2023 года управлением приняты положительные решения по 565 заявлениям граждан. По 11 заявлениям были направлены

отказы в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным в административных регламентах. Все поступившие заявления были рассмотрены в установленный срок.

Предварительная запись для подачи документов предусмотрена для услуги по заключению договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации (согласно административному регламенту). Которая является наиболее востребованной услугой управления.

Большинство муниципальных услуг управления маловостребованы среди заявителей, в связи с чем организация предварительной записи не требуется.

В 2023 году на предоставление муниципальных услуг управлением не поступало жалоб, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

Расчет значения показателя: $U_s = (100\% + (100\% - 0\%)) / 2 = 100\%$

Интерпретация полученного значения: очень высокий уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

Рекомендации для повышения показателя отсутствуют, так как достигнуто его максимальное значение. Для поддержания значения данного показателя на высоком уровне требуется также не допускать нарушения сроков предоставления муниципальных услуг, поступления жалоб на предоставление муниципальных услуг.

2. Показатель «Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме»

Текущая ситуация: В электронном виде управлением оказывается 3 муниципальных услуги, относящиеся к категории массовых социальной значимых услуг Калужской области:

- заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации;

- представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга»;

- выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга».

Таким образом, доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид, от общего количества услуг, составляет **37,5%**.

Наиболее востребована в электронном виде услуга по представлению информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга» (52,94% заявлений поступило в электронном виде).

По услуге «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга» в электронном виде не поступило ни одного заявления.

Доля заявлений, направленных на предоставление муниципальных услуг управления в электронном виде, составила 19%.

Расчет значения показателя: $U_{эл} = (37,5\% + 19\%)/2 = 28,24\%$

Интерпретация полученного значения: средний уровень перехода управления на предоставление услуг в электронном виде.

Рекомендации для повышения показателя:

1. Провести работу с заявителями (рекламные агентства) о необходимости подачи заявлений на предоставление услуги по выдаче разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга» в электронном виде через Единый портал госуслуг.

3. Достигнуть в 2024 году показателя «доля заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде», на уровне не менее 50% от общего объема поступивших заявлений (по каждой электронной услуге), в соответствии с региональным проектом «Цифровое государственное управление»

3. Показатель «Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна»

Текущая ситуация: В многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) передана только одна услуга управления по представлению информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга».

Заявлений на предоставление данной услуги через МФЦ в течение 2023 года не поступало.

Таким образом, доля муниципальных услуг управления, переданных для предоставления в МФЦ, составляет **12,5%**. Доля заявителей, получивших муниципальные услуги, в МФЦ – **0%**.

Расчет значения показателя: $U_{мфц} = (12,5\% + 0\%)/2 = 6,25\%$

Интерпретация полученного значения: низкий уровень предоставления услуг в МФЦ.

Рекомендации для повышения показателя: провести работу по информированию заявителей о возможности предоставления услуги по представлению информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга» через МФЦ, путем размещения новостных материалов на официальном сайте Городской Управы города Калуги, в газете «Калужская неделя», в социальных сетях.

4. Показатель «Уровень работы с административными регламентами»

Текущая ситуация: Порядок предоставления всех муниципальных услуг утвержден административными регламентами.

Административные регламенты предоставления муниципальных услуг соответствуют Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В 2023 году проведена следующая работа с административными регламентами:

После получения протеста прокуратуры города Калуги от 20.03.2023 № 7-38-2023 на постановление Городской Управы города Калуги от 29.06.2012 № 251-п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги отчуждения недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства» (регламент не соответствовал Федеральному закону от 22.07.2008 № 159-ФЗ «Об особенностях отчуждения движимого и недвижимого имущества, находящегося в государственной или в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации») в июне 2023 года был признан утратившим силу административный регламент предоставления муниципальной услуги по отчуждению недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства. Утвержден новый административный регламент по отчуждению движимого и недвижимого имущества, находящегося в собственности муниципального образования «Город Калуга» и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства.

В соответствии рекомендациями мониторинга 2022 года в административном регламенте по выдаче разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций

на территории муниципального образования «Город Калуга» был актуализирован порядок оказания услуги в электронном виде.

В 6 административных регламентов по состоянию на 21.11.2023 внесены изменения в части адреса электронной почты управления. 2 административных регламента требуют актуализации в части сведений об электронной почте управления.

Информация о качестве работы с административными регламентами представлена в приложении 3 к мониторингу.

Расчет значения показателя: $U_{ap} = (100\% + 90,83\%) / 2 = 95,4\%$

Интерпретация полученного значения: управление имеет высокий уровень качества работы с административными регламентами.

Рекомендации для повышения показателя: в целях улучшения показателя качества работы с административными регламентами управлению требуется:

1. актуализировать основание для отказа в предоставлении услуги по выдаче разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга» (абзац 7 пункта 2.8 административного регламента), в соответствии с абзацем 6 части 15 статьи 19 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе».

Рассмотреть возможность дополнения административного регламента указанной услуги подуслугой по аннулированию разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций. Так как данная процедура предусмотрена интерактивной формой Единого портала госуслуг, типовым административным регламентом (основание: абзац 1) части 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»).

2. Завершить работу по внесению изменений в административный регламент предоставления услуги по заключению договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации, в части указания порядка предоставления услуги в электронной форме.

3. Завершить работу по актуализации сведений об адресе электронной почты управления в следующих административных регламентах:

- продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом;

- заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации.

Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их полученные значения представлены в приложении 4 к мониторингу.

По итогам полученных показателей рассчитывается **коэффициент практики предоставления муниципальных услуг управления (Кпр)**:

$$\text{Кпр} = (100\% + (28,24\% + 6,25\%) + 92,4\%) / 3 = 76,64\%$$

В соответствии с методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 70% свидетельствует о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг управления выше среднего уровня.

Для повышения данного показателя необходимо:

- постоянно информировать заявителей о возможности получения услуг управления в электронном виде, путем публикации информации на официальном сайте Городской Управы города Калуги, в официальных группах в социальных сетях Городской Управы города Калуги и управления, в газете «Калужская неделя»;

- обеспечить повышение доли заявлений, направленных на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, до 50 % от общего объема заявлений, поданных на предоставление услуг;

- актуализировать административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

Раздел III Подсчет коэффициента эффективности предоставления муниципальных услуг

Анализ эффективности предоставления муниципальных услуг проводится на основе результатов, полученных на предыдущем этапе мониторинга, а именно анализируется совокупный результат практики предоставления муниципальных услуг управления, а также удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

По результатам анализа эффективности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг по следующей формуле:

$$K_{эф} (\%) = (K_{уд}(\%) + K_{пр}(\%))/2, \text{ где}$$

K_{эф} (%) – коэффициент эффективности предоставления муниципальной услуги, %;

K_{уд}(%) - коэффициент удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги, %.

K_{пр}(%) – коэффициент качества предоставления муниципальных услуг, %.

$$K_{эф}(\%) = (96,2\% + 76,64\%)/2 = 86,42\%$$

В соответствии с интерпретацией числовых значений результатов методики качества предоставления муниципальных услуг Городской Управой города Калуги, органами Городской Управы города Калуги от имени Городской Управы города Калуги значение показателя более 80% свидетельствует о высоком уровне эффективности предоставления услуг.

Раздел IV. Сравнительный анализ результатов мониторинга 2023 года с аналогичными результатами за 2021-2022 год

Ежегодное проведение мониторингов позволяет проводить сравнительный анализ их результатов, отслеживать динамику происходящих изменений в качественных и количественных показателях работы управления в части предоставления муниципальных услуг.

Наименование показателя	Результат 2021 года	Результат 2022 года	Результат 2023 года	Динамика показателя 2022/2023	Причины роста/падения показателя
Удовлетворенность качеством предоставления услуг	97,01%	97,23%	96,2%	+0,22/-1,03	Увеличение числа респондентов, в том числе оценивающих критерии качества предоставление услуг на 4 балла.
Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	70%	70%	100%	0%/+30%	Отсутствие необходимости внедрения предварительной записи, в связи с переводом востребованных услуг в электронный вид
Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	10%	15,07%	28,24%	+5,07%/+13,17%	Увеличение количества заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде
Уровень перехода на предоставление услуг через МФЦ	5%	5%	6,25%	0%/+1,25%	Снижение количества муниципальных услуг управления, что позволило увеличить долю услуг управления, переданных в МФЦ. Фактические изменения в оказании услуги через МФЦ отсутствуют.
Уровень работы с административными регламентам	100%	92,5%	95,4%	-7,5/+2,9	Своевременное проведение работы по актуализации административных регламентов и исполнение рекомендаций рекомендаций мониторинга 2022 года
Коэффициент практики предоставления муниципальных услуг	61,60%	60,85%	76,64%	-0,75/+15,79	Улучшение качества работы с административными регламентами, повышение уровня перехода управление на оказание услуг в электронном виде
Коэффициент эффективности предоставления муниципальных услуг	79,30%	79,04%	86,42%	-0,26/+7,38	Улучшение практической предоставления муниципальных услуг за счет оказания услуг в электронном виде и своевременной работы с административными регламентами.

Раздел V. Рекомендации по оптимизации условий предоставления услуг в управлении экономики и имущественных отношений города Калуги

Результаты по социологической части мониторинга показали, что заявители удовлетворены качеством оказания муниципальных услуг на очень высоком уровне. Заявители отмечают компетентность, вежливость и отзывчивость сотрудников управления.

Отметим, что в 2023 году управлением проведена более активная работа (по сравнению с результатами прошлых лет) по привлечению граждан к оценке качества предоставления муниципальных услуг. Что позволило сделать обоснованный вывод о том, что качество оказания услуг в управлении, отвечает необходимым стандартам и ожиданиям заявителей.

В целях дальнейшего формирования клиентоцентричного подхода при предоставлении муниципальных услуг в управлении, рекомендуем всем сотрудникам управления ознакомиться со стандартом «Государство для людей», а также декларацией ценностей клиентоцентричности (направлены письмом Заместителя Губернатора Калужской области вх. № 8144-01-23 от 27.07.2023) и начать их применение непосредственно в работе.

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг управлением необходимо принять следующие меры:

1. Внести изменения в административные регламенты предоставления следующих услуг:

- выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга» (в части дополнения административного регламента и приведения его в соответствие законодательству РФ);

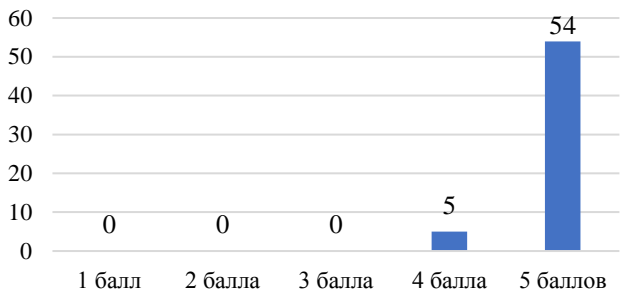
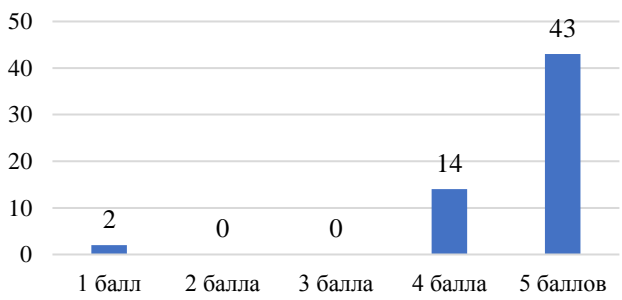
- заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации (в части порядка предоставления услуги в электронном виде);

- продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом (в части электронной почты управления).

2. Продолжить оказание услуг управления в электронной форме через Единый портал госуслуг. В 2024 году необходимо обеспечить не менее 50% доли заявлений, направленных на предоставление услуг в электронном виде, через Единый портал госуслуг от общего числа поступивших заявлений.

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг

<p>Каким способом вы обращались в управление за получением муниципальной услуги?</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ лично посетил орган Городской Управы ■ направлял через Единый портал госуслуг ■ направлял документы по почте 												
<p>Насколько удобен выбранный вами способ обращения за получением услуги</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>44</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	2	3 балла	12	4 балла	44		
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	2												
3 балла	12												
4 балла	44												
<p>Если вы лично посещали орган Городской Управы города Калуги оцените, насколько вы удовлетворены временем ожидания своей очереди при подаче документов на предоставление муниципальной услуги в орган Городской Управы города Калуги?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Рейтинг</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>33</td> </tr> </tbody> </table>	Рейтинг	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	2	5 баллов	33
Рейтинг	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	2												
5 баллов	33												
<p>Насколько Вы удовлетворены сроком выдачи результата предоставления услуги</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ получил результат раньше ожидаемого срока ■ получил результат в положенный срок 												

<p>Оцените в целом качество работы органа Городской Управы города Калуги в части предоставления вам муниципальной услуги?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Оценка</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>54</td> </tr> </tbody> </table>	Оценка	Количество	1 балл	0	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	5	5 баллов	54
Оценка	Количество												
1 балл	0												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	5												
5 баллов	54												
<p>Выразите мнение о сотруднике, предоставившем Вам услугу</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Мнение</th> <th>Процент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>вежливый</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>компетентный</td> <td>53%</td> </tr> </tbody> </table>	Мнение	Процент	вежливый	47%	компетентный	53%						
Мнение	Процент												
вежливый	47%												
компетентный	53%												
<p>Легко ли вам было получить информацию о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Оценка</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 балл</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>43</td> </tr> </tbody> </table>	Оценка	Количество	1 балл	2	2 балла	0	3 балла	0	4 балла	14	5 баллов	43
Оценка	Количество												
1 балл	2												
2 балла	0												
3 балла	0												
4 балла	14												
5 баллов	43												

Анализ объема запросов, поступивших на предоставление муниципальных услуг

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество муниципальных служащих, участвующих в предоставлении услуги	Количество запросов на предоставление услуги	Результат работы с запросами на предоставление услуги				Количество поступивших жалоб	Перевод услуги в электронный вид (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через Единый портал государственных услуг	Предоставление услуги через ГБУ КО «МФЦ Калужской области» (да/нет)	Количество заявлений на предоставление услуги, поступивших через ГБУ КО «МФЦ Калужской области»
				Удовлетворено в установленные сроки	Удовлетворено с нарушением сроков	Отказано в приеме документов или в предоставлении услуги	Наличие возможности предварительной записи (да/нет)					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	15	14	0	1	Не требуется	0	да	0	нет	-
2	Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	0	0	0	0	Не требуется	0	нет	-	нет	-
3	Прием в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений	1	0	0	0	0	Не требуется	0	нет	-	нет	-
4	Представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга»	2	170	170	0	0	Не требуется	0	да	90	да	0

5	Отчуждение недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства	1	7	1	0	4	Не требуется	0	нет	-	нет	-
6	Продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом		0	0	0	0	Не требуется	0	нет	-	нет	-
7	Уведомительная регистрация трудовых договоров, заключенных (прекращенных) работодателем -физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, с работником	1	1	1	0	0	Не требуется	0	нет	-	нет	-
8	Заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации	1	397	379	0	6	1	0	да	22	нет	-

Определение коэффициента качества работы с административными регламентами

Наименование муниципальной услуги	Соответствие административного регламента требованиям законодательства РФ		Своевременное внесение изменений в административный регламент	Коэффициент качества работы с административными регламентами
	Соответствие административного регламента Федеральному закону от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	Соответствие административного регламента иным нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления муниципальной услуги		
Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Калуга»	0,5	1	1	83,3
Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100
Прием в собственность муниципального образования «Город Калуга» ранее приватизированных гражданами жилых помещений	1	1	1	100
Представление информации об объектах муниципального имущества из реестра муниципального имущества муниципального образования «Город Калуга»	1	1	1	100
Отчуждения движимого и недвижимого имущества, находящегося в собственности муниципального образования "Город Калуга" и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства	1	1	0 (получение протеста прокуратуры)	66,67
Продажа комнат в коммунальных квартирах гражданам, обладающим преимущественным правом	1	1	0,8 (не актуализирован адрес электронной почты управления)	93,33
Уведомительная регистрация трудовых договоров, заключенных (прекращенных) работодателем -физическим лицом, не	1	1	1	100

являющимся индивидуальным предпринимателем, с работником				
Заключение договоров передачи жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности муниципального образования «Город Калуга», в собственность граждан в порядке приватизации	1	1	0,5 (не актуализирован адрес электронной почты управления, не включен порядок оказания услуги в электронном виде (находится в процессе согласования))	83,3

Приложение 4

Перечень показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг и их индикаторы, применяемые для анализа практики предоставления муниципальных услуг

№ п/п	Показатель качества	Индикаторы	Значение
1	Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	Доля муниципальных услуг, переведенных в электронный вид	37,5
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	19
Итоговое значение показателя качества:			28,24
2	Уровень перехода на предоставление услуг через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по принципу «одного окна»	Доля муниципальных услуг, переданных для предоставления в МФЦ	12,5
		Доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде	0
Итоговое значение показателя качества:			6,25
3	Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг	Доля муниципальных услуг, предоставленных в установленный срок	100
		Доля муниципальных услуг с возможностью осуществления предварительной записи на подачу документов	0
		Доля жалоб, поступивших на предоставление муниципальных услуг	0
Итоговое значение показателя качества:			100
4	Уровень работы с административными регламентами	Доля муниципальных услуг, порядки предоставления которых утверждены административными регламентами	100
		Коэффициент качества работы с административными регламентами	90,83
Итоговое значение показателя качества:			95,42